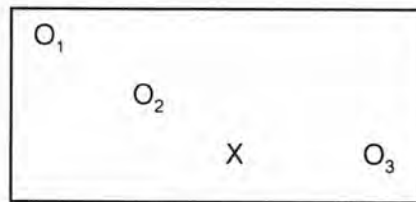


### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Research Designs) ใช้แบบแผนการวิจัยในลักษณะการศึกษากลุ่มเดียววัดก่อนการทดลอง 2 ครั้ง และหลังการทดลองทันที เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยมีรูปแบบการวิจัย ดังนี้



O<sub>1</sub> : ประเมินความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 1

O<sub>2</sub> : ประเมินความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 2 (ห่างจากครั้งที่ 1 เป็นเวลา 3 สัปดาห์)

X : การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

O<sub>3</sub> : ประเมินความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกทันที

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการตรวจรักษาโรคในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย และไม่ได้รับตัวไว้รักษาในโรงพยาบาล คอยรับบริการแล้วกลับบ้านได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้รับบริการที่มาใช้บริการตรวจรักษาโรคอายุรกรรม ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปู้เจ้าสมิงพราย ในช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2549 ถึง วันที่ 3 มีนาคม 2550 จำนวนทั้งสิ้น 60 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มก่อนการทดลองมีจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นผู้รับบริการก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 จำนวน 20 คน กลุ่มที่ 2 เป็นผู้รับบริการก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 จำนวน 20 คน และกลุ่มหลังการทดลอง มีจำนวน 1 กลุ่ม เป็นผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก จำนวน 20 คน โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 มีอายุตั้งแต่ 40 - 70 ปี ทั้งชายและหญิง

2.2 ไม่มีอาการแสดงของโรคแทรกซ้อนที่ร้ายแรง เช่น โรคหัวใจ โรคไต และไม่อยู่ในระหว่างตั้งครรภ์

2.3 มีสติสัมปชัญญะดี ไม่มีปัญหาการสื่อสาร ไม่มีปัญหาการได้ยิน และการมองเห็น

2.4 ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยยึดหลักการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่พอเหมาะของการวิจัยกึ่งทดลอง คือ อย่างน้อยที่สุดควรมีจำนวน 30 คน โดยแต่ละกลุ่มควรมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 15 คน หากมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม (Burns and Grove, 1993) ดังนั้น จึงเลือกผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ที่มีคุณสมบัติตามข้อ 2.1-2.4 นับตั้งแต่คนแรกที่เข้ารับการรักษาจนครบ จำนวน 3 ครั้ง ๆ ละ 20 คน รวมทั้งสิ้น 60 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ในการทดลองจะเป็นการประเมินผู้รับบริการก่อนการทดลอง 2 ครั้ง และหลังการทดลอง 1 ครั้ง จึงเป็นคนละกลุ่มกัน

ในการดำเนินการทดลองเพื่อให้ผู้รับบริการมีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจมีผลต่อการทดลอง จึงดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปรียบเทียบคู่ (Paired comparison) อายุ (มีอายุต่างกันไม่เกิน 5 ปี) เพศเดียวกัน และระดับการศึกษาเท่ากัน เช่น ประถมศึกษากับประถมศึกษา มัธยมต้นกับมัธยมต้น เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าตัวแปรทั้งสามตัวนี้มีผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มาใช้บริการตรวจรักษาโรคอายุรกรรมในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปู้เจ้าสมิงพราย จำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มก่อนการทดลอง 2 กลุ่ม และกลุ่มหลังการทดลอง 1 กลุ่ม กลุ่มละ 20 คน รวมกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้งสิ้น 60 คน

โดยช่วงก่อนการทดลองครั้งที่ 1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 18 -25 ธันวาคม 2549 ก่อนการทดลอง ครั้งที่ 2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 - 22

มกราคม 2550 โดยทำการประเมิน 2 ครั้ง ๆ ละ 20 คน ห่างกัน 3 สัปดาห์ รวมกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการก่อนการทดลองทั้งสิ้น 40 คน ดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในวันที่ 25 มกราคม 2550 เวลา 09:00 - 16:00 น. และดำเนินการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม - วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2550 และในช่วงหลังการทดลองดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ - วันที่ 3 มีนาคม 2550 จำนวน 20 คน ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา (N=20)

ลำดับ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่1			ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่2			หลังการใช้โปรแกรม		
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา
1	หญิง	70	ประถมศึกษา	หญิง	70	ประถมศึกษา	หญิง	70	ประถมศึกษา
2	ชาย	41	มัธยมปลาย	ชาย	42	มัธยมปลาย	ชาย	43	มัธยมปลาย
3	หญิง	62	ประถมศึกษา	หญิง	62	ประถมศึกษา	หญิง	63	ประถมศึกษา
4	ชาย	57	ประถมศึกษา	ชาย	58	ประถมศึกษา	ชาย	60	ประถมศึกษา
5	หญิง	64	ประถมศึกษา	หญิง	65	ประถมศึกษา	หญิง	64	ประถมศึกษา
6	ชาย	68	ประถมศึกษา	ชาย	68	ประถมศึกษา	ชาย	67	ประถมศึกษา
7	หญิง	66	ไม่ได้ศึกษา	หญิง	67	ไม่ได้ศึกษา	หญิง	65	ไม่ได้ศึกษา
8	ชาย	66	ประถมศึกษา	ชาย	66	ประถมศึกษา	ชาย	68	ประถมศึกษา
9	หญิง	70	ประถมศึกษา	หญิง	70	ประถมศึกษา	หญิง	69	ประถมศึกษา
10	หญิง	62	ประถมศึกษา	หญิง	62	ประถมศึกษา	หญิง	64	ประถมศึกษา
11	หญิง	60	ไม่ได้ศึกษา	หญิง	60	ไม่ได้ศึกษา	หญิง	61	ไม่ได้ศึกษา
12	หญิง	60	ไม่ได้ศึกษา	หญิง	60	ไม่ได้ศึกษา	หญิง	60	ไม่ได้ศึกษา
13	หญิง	62	ประถมศึกษา	หญิง	62	ประถมศึกษา	หญิง	61	ประถมศึกษา
14	หญิง	70	มัธยมต้น	หญิง	69	มัธยมต้น	หญิง	70	มัธยมต้น
15	หญิง	65	มัธยมปลาย	หญิง	64	มัธยมปลาย	หญิง	63	มัธยมปลาย
16	หญิง	60	ประถมศึกษา	หญิง	60	ประถมศึกษา	หญิง	62	ประถมศึกษา
17	ชาย	70	ประถมศึกษา	ชาย	69	ประถมศึกษา	ชาย	70	ประถมศึกษา
18	ชาย	59	ประถมศึกษา	ชาย	57	ประถมศึกษา	ชาย	58	ประถมศึกษา
19	ชาย	52	ประถมศึกษา	ชาย	53	ประถมศึกษา	ชาย	51	ประถมศึกษา
20	หญิง	65	มัธยมปลาย	หญิง	66	มัธยมปลาย	หญิง	67	มัธยมปลาย

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ประเภท คือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง คือ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก มี 3 ชุด คือ

1.1 คู่มือโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

1.2 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ”

1.3 สื่อการสอนสุขศึกษา แผ่นพับ และวีดีโอสุขศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพการดูแลตนเองโรคเบาหวาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการกำกับการทดลอง มี 1 ชุด คือ

2.1 แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด คือ

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

3.1.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

3.1.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ

3.2 แบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง มี 3 ชุด คือ

1.1 คู่มือโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1.1.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการ มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาล (2542) แนวคิดทางการตลาดบริการของ Lovelock et.,al (2002) หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ Swansburg (2002) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1.2 ศึกษาข้อมูลโดยตรง ผู้วิจัยสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการในประเด็นความต้องการบริการพยาบาล ความรู้สึกต่อพยาบาลในปัจจุบันที่ผู้รับบริการได้รับ และความรู้สึกต่อระยะเวลารอคอยบริการ โดยสัมภาษณ์จากผู้รับบริการที่มารับรักษาโรคอายุรกรรมในแผนก

ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย จำนวน 10 คน ผู้วิจัยใช้คำถามเป็นคำถามปลายเปิด และใช้แนวคำถามลักษณะเดียวกัน คือ

1) ท่านรู้สึกอย่างไรกับการบริการที่ท่านได้รับจากบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก

2) ท่านต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลปฏิบัติต่อท่านอย่างไร

3) ท่านรู้สึกอย่างไรกับระยะเวลารอคอยที่ท่านรอรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการแบบไม่เป็นทางการ มีดังนี้

1) ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับจากบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก มีความสะดวกดี บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลเป็นบางคนพูดจาไม่ค่อยไพเราะ ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ แต่ไม่ได้เป็นแบบนี้กันทุกคน แต่จะมีบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลบางคนพูดจาไพเราะ ให้บริการดี เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลนี้มีความทันสมัยดี

2) ผู้รับบริการอยากให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากโรคที่ตนเองเป็นอยู่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

3) ผู้รับบริการรู้สึกว่าระยะเวลารอคอยบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ บางครั้งต้องรอนานถึง 2-3 ชั่วโมง ช่วงที่รอก็ไม่รู้ว่าต้องรอนานเท่าไร และไม่รู้ว่าจะทำอะไรดี ถ้าออกไปข้างนอกก่อนก็กลัวว่าแพทย์จะมาตรวจในช่วงที่ตนเองไม่อยู่ อยากให้แพทย์มาตรวจให้ตรงเวลา

1.1.3 สร้างโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สำหรับบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลโดยใช้ขั้นตอนมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาล (2542) และใช้แนวคิดทางการตลาดเกี่ยวกับการลดการรับรู้ของช่วงเวลาแห่งการรอคอย (Minimizing the perceived length of the wait) ของ Lovelock et.al (2002) เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเสริมในระยะก่อนตรวจ คือ ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ ได้แก่ การสอนสุขศึกษา การให้ดูวิดีโอสุขศึกษา เพื่อลดการรับรู้ของช่วงเวลาแห่งการรอคอย (Minimizing the perceived length of the wait) ร่วมกับการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำร่องโดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการในเรื่องความต้องการการบริการและบริการที่ได้รับมาเป็นกรอบในการสร้างโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนนิยามกิจกรรมการคัดอบรมพยาบาล โดยผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมการบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ด้วยการ

บรรยายให้ความรู้ และศึกษาคู่มือโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกร่วมด้วย

ขั้นตอนที่ 2 ขึ้นวางแผนดำเนินการ โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำในการประชุมกลุ่มร่วมกับพยาบาล โดยการอภิปราย และกำหนดวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยและพยาบาล ร่วมกันวางแผนจัดทำสื่อการสอนสุขศึกษา และจัดเตรียมวีดีโอสุขศึกษา

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการฝึกทดลองการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยร่วมกับพยาบาลประชุมแก้ไขปรับปรุง การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อแก้ไขปรับปรุงส่วนที่บกพร่อง

ขั้นตอนที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยมีหัวหน้าหน่วยงานดูแลกำกับการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาลให้เป็นไปตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และจัดกิจกรรมเสริมในระยะก่อนตรวจ คือ ช่วงเวลาที่ผู้ป่วยรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ ได้แก่ การสอนสุขศึกษา การให้ดูวีดีโอสุขศึกษา เพื่อลดการรับรู้ของช่วงเวลาแห่งการรอคอย (Minimizing the perceived length of the wait) ของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 7 ขั้นตอนการประเมินผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยพยาบาลทุกคนร่วมกันประเมินผล ให้ข้อเสนอแนะ ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านความรู้ที่ได้รับและประโยชน์ในการนำไปใช้

1.1.4 สร้างคู่มือ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานของพยาบาล ด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ และศึกษาจากตำรา แนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างคู่มือประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดย

1.1.4.1 นำรายละเอียดที่ได้จากการศึกษาขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นำมากำหนดกรอบเนื้อหาในการสร้างโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ให้สอดคล้องตามมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอก ของกองการพยาบาล (2542)

1.1.4.2 เขียนรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติ และขั้นตอนการดำเนินงานตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกที่ใช้ในการให้บริการพยาบาล

1.1.4.3 ร่วมกันกำหนดบทบาทหน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าทีม และบทบาทหน้าที่ของพยาบาลสมาชิกทีมในการปฏิบัติตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

1.1.4.4 เขียนรายละเอียดมาตรฐานการปฏิบัติการบริการผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการและเชิงผลลัพธ์งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสมิงพราย

1.1.4.5 กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล

1.1.5 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำเครื่องมือจำนวน 3 ชุด ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอก 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพยาบาล 2 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพบริการ 2 ท่าน (ตั้งรายนามในภาคผนวก ก.) ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาในด้านองค์ประกอบ ขั้นตอนของโปรแกรม รายละเอียดของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนการจัดลำดับเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา หลังจากนั้นได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้อง โดยยึดหลักความสอดคล้องระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ใน 7 ท่าน เห็นชอบที่จะนำโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและคู่มือไปใช้ โดยให้ปรับการเรียงลำดับการให้ข้อมูลให้ง่ายต่อการปฏิบัติจริง และปรับการใช้ภาษา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจมากขึ้น แล้วนำไปแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ ภายใต้การดูแลแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำคู่มือโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกไปใช้ ผลการตรวจสอบ พบว่าควรมีการปรับปรุงเนื้อหา รายละเอียดขั้นตอนในโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกให้เป็นไปในทางปฏิบัติมากขึ้น โดยมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาล (2542) ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกมาปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒีก่อนนำโปรแกรมไปทดลองใช้จริง



1.2 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก” มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1.2.1 ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดอบรมระยะสั้น

1.2.2 นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ แก้ไขเนื้อหา และภาษา

1.2.3 นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอก 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพยาบาล 2 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพบริการ 2 ท่าน (ดังรายนามในภาคผนวก ก.) ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเหมาะสมของโครงการอบรม ความเหมาะสมของหัวข้อ ระยะเวลา และวิธีการ โดยยึดหลักความสอดคล้องระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ใน 7 ท่าน แล้วจึงนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำแผนการอบรมไปใช้ โดยมีขั้นตอนในการอบรม ดังนี้

1.2.3.1 ชี้นำ เป็นการชี้แจงรายละเอียดในการพัฒนางานคุณภาพบริการตามมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอก วัตถุประสงค์ของเนื้อหา ขั้นตอนและวิธีการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

1.2.3.2 ชี้นำสร้าง หลังให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ การบริการพยาบาล มาตรฐานการพยาบาล และการตลาดบริการ ผู้วิจัยเสนอร่างโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกให้พยาบาลร่วมกันระดมสมอง ให้ความคิดเห็น เสนอแนะต่อร่างโปรแกรมการจัดบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แล้วผู้วิจัยนำร่างนั้นไปปรับปรุงตามข้อสรุป ผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่านให้ความเห็นชอบกับโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก” ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แนะนำให้แก้ไข ปรับปรุง จำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสม

1.3 สื่อการสอนสุขศึกษา แผ่นพับ และวิดีโอสุขศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การดูแลตนเองโรคเบาหวาน มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1.3.1 ศึกษาข้อมูล ความต้องการของผู้รับบริการโดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการโรคอายุรกรรม ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสมิงพราย เดินทางไปที่กองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข เพื่อขอวิดีโอสุขศึกษาโรคเบาหวานเกี่ยวกับการดูแลตนเอง นำมาศึกษาเนื้อหาสาระที่มีอยู่ก่อน และปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทตามความต้องการของผู้รับบริการ

1.3.2 ผู้วิจัยเดินทางไปที่สำนักโรคไม่ติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อขอแผนปฏิบัติการให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การดูแลตนเองในผู้ป่วยโรคเบาหวาน เพื่อนำมาใช้ในการให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ และการสอนลูกศึกษา

1.3.3 ผู้วิจัยและบุคลากรพยาบาลร่วมกันจัดทำสื่อการสอนลูกศึกษาให้สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ เนื้อหา ความสามารถในการเรียนรู้ ทั้งในแง่วัย จำนวนผู้รับบริการ สภาพแวดล้อม และมีวิธีการใช้ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เก็บรักษาง่าย โดยมีขั้นตอนการจัดทำสื่อการสอนลูกศึกษาทั้งหมด 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ เพื่อให้การนำเสนอสื่อการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเตรียมการดังนี้

1. เตรียมสื่อ ตรวจสอบเนื้อหาที่อยู่ในสื่อว่าถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ได้แก่ การใช้รูปภาพเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน ใช้แผนภาพพลิกในการนำเสนอ และจบลงโดยการสรุปด้วยโปสเตอร์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในการดูแลตนเอง นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมและตรวจสอบวีดีโอลูกศึกษาให้พร้อมก่อนที่จะใช้สอน

2. เตรียมสภาพแวดล้อม จัดเตรียมสถานที่ที่จะใช้สอน โดยเป็นห้องพักรอก่อนการเข้ารับบริการตรวจรักษาจากแพทย์ ให้มีความสะอาด ปลอดภัย มีการระบายอากาศได้ดี มีแสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งมีการจัดที่นั่งในระยะที่เหมาะสมกับการใช้สื่อชนิดนั้น ๆ

3. เตรียมพร้อมผู้เรียน เป็นการเตรียมตัวผู้รับบริการให้มีความพร้อมในการเรียนรู้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยบอกให้ทราบถึงสื่อที่จะใช้ วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ มีการแนะนำเนื้อหารวบยอดในสื่อว่าเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นนำเสนอ ใช้สื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนที่วางแผนไว้ล่วงหน้า ควบคุมการนำเสนอสื่อให้ถูกต้อง มีความชัดเจน เป็นลำดับขั้นตอน รวมทั้งให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในขณะนำเสนอสื่อ โดยให้ผู้รับบริการดูรูปภาพ และอ่านข้อความในแผนภาพพลิกโปสเตอร์ เมื่อผู้รับบริการมีการตอบสนองออกมา จะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณมีความเข้าใจและมีการเรียนรู้ถูกต้องหรือไม่ และมาน้อยเพียงใด

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นประเมินผล ประเมินผลในระยะก่อน ระหว่าง และหลังการสอนลูกศึกษา โดยประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ ได้แก่ การให้ความสนใจ การตอบคำถาม การอภิปราย และให้ผู้รับบริการอภิปรายและวิจารณ์สื่อการสอนที่ใช้และเทคนิคการนำเสนอว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

1.3.4 นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำโปรแกรมที่ได้สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแก้ไขเนื้อหา และภาษาที่ใช้ แล้วนำไป

ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอก 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก 2 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพยาบาล 2 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพบริการ 2 ท่าน (ดังรายนามในภาคผนวก ก.) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความตรงทางโครงสร้าง ความครอบคลุมทางเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา โดยยึดหลักความสอดคล้องระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ใน 7 ท่าน ผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่านให้ความเห็นชอบกับสื่อการสอนสุขศึกษา แผ่นพับและวีดีโอสุขศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพการดูแลตนเองโรคเบาหวาน โดยแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขภาษาที่ใช้ในการสอนสุขศึกษาให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแผนการสอนสุขศึกษามาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปใช้ปฏิบัติจริง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการกำกับการทดลอง มี 1 ชุด คือ

2.1 แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1.1 ศึกษา ทบทวนตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาล (2542)

2.1.2 นำความรู้ที่สรุปได้จากการศึกษา ค้นคว้า มาสร้างแบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และบันทึกพฤติกรรมที่เกิดขึ้นขณะสังเกตทันที

ลักษณะของแบบสังเกตเป็นแบบ check list ของกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาลที่ระบุทั้งหมดในมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ ส่วนด้านขวามือ สำหรับผู้สังเกตทำการบันทึกพฤติกรรมการปฏิบัติงานการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อผู้รับบริการ ลักษณะคำตอบในแต่ละข้อใช้การตรวจสอบพฤติกรรมตามที่สังเกตพบจริง โดยสังเกตในผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการตรวจรักษาโรคอายุรกรรม ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุ่เจ้าสมิงพราย มีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนน ดังนี้

ปฏิบัติ = 1 คะแนน

ไม่ปฏิบัติ = 0 คะแนน

ถ้าไม่มีสถานการณ์จะไม่คิดคะแนนและจำนวนข้อ

การกำหนดเกณฑ์การประเมินผล

คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายถึง พยาบาลได้ปฏิบัติการให้บริการ  
พยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ

คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 80 หมายถึง พยาบาลไม่ได้ปฏิบัติการให้บริการพยาบาล  
ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกกระบวนการ

2.1.3 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสังเกต  
การปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการที่ผ่านการ  
ตรวจสอบ แก้ไขขั้นต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (ตั้ง  
รายนามในภาคผนวก ก.) ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความครอบคลุม  
ของเนื้อหาของพฤติกรรมปฏิบัติการปฏิบัติงานการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อ  
ผู้รับบริการ เกณฑ์การให้คะแนน การแปลผล โดยถือเกณฑ์การยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6  
ใน 7 ท่าน หลังจากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน  
อีกครั้ง โดยแบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิง  
กระบวนการ ผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิให้การยอมรับทั้งหมด 5 มาตรฐาน จำนวน  
30 ข้อ ไม่มีการตัดข้อรายการสังเกตได้ออก

2.1.4 การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสังเกตการปฏิบัติการ  
ให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ ที่ปรับแก้ไขแล้วไป  
ทดลองสังเกตกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาโดยผู้วิจัยและ  
ผู้ช่วยวิจัยอีก 2 คน (รวม 3 คน) ร่วมกันสังเกตการปฏิบัติงานการพยาบาลตามมาตรฐานการ  
พยาบาลผู้ป่วยนอกต่อผู้รับบริการ โดยใช้แบบสังเกตเดียวกันทำการสังเกตครั้งละ 1 คน ต่อการ  
สังเกตจนครบกิจกรรมที่สังเกตในบุคลากรทางการพยาบาล 10 คนพร้อม ๆ กัน แยกกันประเมิน  
และต่างคนต่างให้คะแนนลงในแบบสังเกตตามความเป็นจริง และนำคะแนนที่ได้จากการทดลอง  
สังเกตของผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยแต่ละคนนำมาหาค่าความเที่ยงระหว่างผู้สังเกต (Interrater  
Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สูตรในการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Polit  
and Hungler, 1978) คือ

$$\text{ความเที่ยงของการสังเกต} = \frac{\text{จำนวนครั้งของการสังเกตที่เหมือนกัน}}{\text{จำนวนครั้งของการสังเกต} + \text{จำนวนครั้งของการสังเกตที่แตกต่างกัน}}$$

(Simple Agreement)

ผลค่าความเที่ยงของการสังเกต

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยวิจัยคนที่ 1 ค่าความเที่ยง = .96

ผู้วิจัย : ผู้ช่วยวิจัยคนที่ 2 ค่าความเที่ยง = .94

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด คือ

#### 3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ

ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จำนวน 10 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการที่จะได้รับการบริการจากบุคลากรพยาบาล และศึกษาเครื่องมือวัดความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยของพิศมัย คุณาภรณ์ (2546) ที่สร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Aday and Anderson (1975) มาปรับปรุงให้สอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษา ได้แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด 5 ด้าน 35 ข้อ ดังนี้

ด้านความสะดวก	จำนวน 7 ข้อ
ด้านการประสานงานของการบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านอรรถยาศัยความสนใจของพยาบาล	จำนวน 5 ข้อ
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	จำนวน 8 ข้อ
ด้านคุณภาพบริการ	จำนวน 10 ข้อ

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่พึงพอใจ หมายถึง ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับตามข้อความนั้นเลย

พึงพอใจเล็กน้อย หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับตามข้อความนั้นในระดับเล็กน้อย

พึงพอใจปานกลาง หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับตามข้อความนั้นในระดับปานกลาง

พึงพอใจมาก หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับตาม  
 ข้อความนั้นในระดับมาก

พึงพอใจมากที่สุด หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับตาม  
 ข้อความนั้นในระดับมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ไม่พึงพอใจ	ให้	1	คะแนน
พึงพอใจเล็กน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน

กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542)

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจเล็กน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม  
 ความพึงพอใจในบริการที่ผ่านการตรวจเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา  
 วิทยานิพนธ์ แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำแล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน (ดังรายนามใน  
 ภาคผนวก ก.) ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา จำนวนภาษาที่ใช้ และความครอบคลุมของ  
 องค์ประกอบของความพึงพอใจ โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิจาก 6 ใน 7  
 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ภายใต้การกำกับดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา  
 วิทยานิพนธ์ ผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่านเห็นด้วยกับความพึงพอใจในบริการ  
 ของผู้รับบริการที่กำหนดไว้ 5 ด้าน แนะนำให้ปรับเปลี่ยน แก้ไขบางส่วนขอเนื้อหาและจำนวน  
 ภาษา รวมทั้งให้ตัดข้อความออก เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเวลาที่ใช้ในการเก็บ  
 รวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการแต่ละราย

โดยผู้วิจัยได้แก้ไข ปรับปรุง ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และ  
 ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด 5 ด้าน 28 ข้อ ดังนี้

ด้านความสะดวก

จำนวน 7 ข้อ ปรับเหลือ 6 ข้อ

ด้านการประสานงานของการบริการ	จำนวน 5 ข้อ	ปรับเหลือ 4 ข้อ
ด้านอรรถยาศัยความสนใจของพยาบาล	จำนวน 5 ข้อ	ปรับเหลือ 4 ข้อ
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	จำนวน 8 ข้อ	ปรับเหลือ 7 ข้อ
ด้านคุณภาพบริการ	จำนวน 10 ข้อ	ปรับเหลือ 7 ข้อ

3. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้รับบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปากน้ำ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเท่ากับ .96

3.2 แบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สังเกตการณ์ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย
3. วิเคราะห์ขั้นตอนในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ชำนาญการปฏิบัติการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ได้แบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับระยะเวลารอคอยขั้นตอนการได้รับบริการจากพยาบาล 5 ขั้นตอน จำนวน 5 ข้อ

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคอร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รวดเร็วมาก	หมายถึง	ท่านรู้สึกว่ระยะเวลารอคอยรับบริการรวดเร็วมาก
รวดเร็ว	หมายถึง	ท่านรู้สึกว่ระยะเวลารอคอยรับบริการรวดเร็ว
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านรู้สึกว่ระยะเวลารอคอยรับบริการเร็วปานกลาง
ช้า	หมายถึง	ท่านรู้สึกว่ระยะเวลารอคอยรับบริการช้า
ช้ามาก	หมายถึง	ท่านรู้สึกว่ระยะเวลารอคอยรับบริการช้ามาก

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

รวดเร็วมาก ให้ 5 คะแนน

รวดเร็ว	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ช้า	ให้	2	คะแนน
ช้ามาก	ให้	1	คะแนน

กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542)

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.50-5.00 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการรวดเร็วมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.50-4.49 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการรวดเร็ว

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.50-3.49 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการเร็วปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.50-2.49 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการช้า

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00-1.49 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการช้ามาก

4. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกที่ผ่านการตรวจ เนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน (ตั้งรายนามในภาคผนวก ก.) ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ผลการตรวจสอบพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่านให้ความเห็นชอบทั้ง 5 ข้อ

5. การหาค่าความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้รับบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกเท่ากับ .81

#### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง และป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย โดยการป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นอิสระ โดยไม่มีการบังคับ การเข้าร่วมการทดลองด้วยความสมัครใจ และได้รับการชี้แจงวัตถุประสงค์ ประโยชน์ของการวิจัย และสิทธิที่จะยุติการวิจัยเมื่อใดก็ได้ และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม



ตามความเป็นจริง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านจะไม่ได้รับอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยมีการเห็นดีไบบินยอมของประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

การรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบตามความเป็นจริง ไว้เป็นความลับและจะทำลายแบบสอบถามเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ในการคิดคำนวณคะแนนเฉลี่ยจะนำความคิดเห็นมารวมกัน และเสนอเป็นภาพรวม เป็นการป้องกันผลกระทบทางลบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล คำตอบที่ได้รับจะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติและแปรข้อมูล จะไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลและโรงพยาบาลและเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

### ขั้นตอนการดำเนินการทดลอง

แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการทดลอง

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นดำเนินการทดลอง

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นประเมินผลการทดลอง

#### ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการทดลอง

1.1 เตรียมเครื่องมือ โดยผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมดดังกล่าวมาแล้วในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ เขียนโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ การจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ” ปรีกษา ขอความร่วมมือในการทำวิจัยกับหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 เตรียมสถานที่ ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย ขออนุญาตหัวหน้าพยาบาล และหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อขอทำการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งเพื่อขออนุญาตทำวิจัยในผู้รับบริการ โดยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

1.3 เตรียมผู้ช่วยวิจัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความลำเอียงในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อให้ผลการวิจัยมีความตรง เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัย โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

1.3.1 เป็นพยาบาลวิชาชีพ มีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี

1.3.2 ไม่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ทำการทดลอง

1.3.3 มีความยินดีและเต็มใจที่จะช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ แบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ และแบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เชิงกระบวนการ

1.3.4 ได้รับคำชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และหน้าที่ของผู้ช่วยวิจัย

จากการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 2 คน

1.4 เตรียมการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรทางการพยาบาล โดยชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับแผนการอบรม วันที่ สถานที่ที่อบรม ซึ่งขั้นตอนและวิธีการอบรม มีดังนี้

1.4.1 ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม ตามแผนการอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

1.4.2 ผู้วิจัยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการแนวคิดทางการตลาดบริการร่วมกับมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และการออกแบบและการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

1.4.3 ผู้วิจัยชี้แจงกำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อในการจัดอบรม การจัดประชุมกลุ่ม รวมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ ขั้นตอนดำเนินการวิจัย ให้แก่บุคลากรทางการพยาบาล

## ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการทดลอง

แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลองและระยะทดลอง

### 2.1 ระยะก่อนการทดลอง

2.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการทดลอง (Pre-test) จำนวน 2 ครั้ง โดย Pre-test ครั้งที่ 1 ห่างจาก Pre-test ครั้งที่ 2 เป็นเวลา 3 สัปดาห์ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการครั้งละ 20 คน รวมผู้รับบริการในระยะก่อนทดลองทั้งหมด 40 คน โดยมีผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย 2 คน (รวม 3 คน) เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล โดย

2.1.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถอ่านหรือเขียนได้ ผู้ช่วย

วิจัยจะอ่านข้อความในแบบสอบถามให้ฟัง และให้ผู้รับบริการบอกคำตอบ โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ครั้งที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 18-25 ธันวาคม 2549 ครั้งที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15-22 มกราคม 2550

2.1.1.2 ดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ห้องพักรอในแผนกผู้ป่วยนอก ชั้น 2 เพื่อใช้ในการสอนสุขศึกษาให้แก่ผู้รับบริการ และสถานที่ในการจัดฉายวิดีโอสุศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวาน ซึ่งผู้วิจัยและบุคลากรพยาบาลกลุ่มตัวอย่างร่วมกันจัดขึ้นเป็นกิจกรรมเสริมในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ เพื่อลดการรับรู้ของช่วงเวลาแห่งการรอคอยของผู้รับบริการ

## 2.2 ระยะเวลาทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามแผนที่เตรียมไว้ใช้เวลา 4 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 23 มกราคม – วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2550 โดยมีขั้นตอนดำเนินการตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย ในวันที่ 25 มกราคม 2550 โดยผู้วิจัยและวิทยากร ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรม เป็นเวลา 1 วัน เวลา 09:00 น. - 16:00 น. มีผู้เข้าอบรมทั้งหมด 15 คน ประกอบด้วย บุคลากรพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง 10คน และผู้สนใจ 5 คน โดยกำหนดการจัดอบรมแบ่งเป็นภาคเช้า และ ภาคบ่าย มีรายละเอียด ดังนี้

ภาคเช้า ผู้วิจัยเชิญหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย กล่าวเปิดการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยกล่าวถึง ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ในการอบรมครั้งนี้ จากนั้น ผู้วิจัยบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาล (2542) ผู้วิจัยได้เชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการแนวคิดทางการตลาดบริการร่วมกับมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก วิทยากรและผู้วิจัยอภิปรายร่วมกัน ถึงการออกแบบและการนำโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกไปใช้ให้ได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ภาคบ่าย ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ รูปแบบ และระยะเวลาที่ใช้ในการประชุมกลุ่มเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลในทางปฏิบัติ และการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยให้พยาบาลกลุ่มตัวอย่างร่วมกันวิเคราะห์ขั้นตอน กระบวนการให้บริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ปัญหาความไม่

พึงพอใจของผู้รับบริการ จากนั้นผู้วิจัยเสนอร่างโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเพื่อให้พยาบาลกลุ่มตัวอย่างช่วยกันวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการใช้โปรแกรม พร้อมทั้งให้พยาบาลกลุ่มตัวอย่างร่วมกันศึกษาคู่มือโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นวางแผนดำเนินการ เป็นการวางแผนดำเนินการโดยบุคลากรพยาบาลมีส่วนร่วม ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้นำในการอภิปราย ประชุมกลุ่มร่วมกับพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการจัดโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อให้พยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ร่วมกันกำหนดแนวทาง ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรพยาบาลในการจัดโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และขั้นตอนในการดำเนินการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ และกิจกรรมการจัดบริการ เพื่อลดการรับรู้ระยะเวลารอคอยในขณะผู้รับบริการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ มีวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมบริการพยาบาลโดยการสอนสุขศึกษาให้แก่ผู้รับบริการ และให้ผู้รับบริการดูวีดีโอสุขศึกษา เพื่อเป็นการฆ่าเวลาในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการรอคอยบริการในระยะก่อนตรวจ จะช่วยลดความวิตกกังวลของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่รู้สึกรอคอยบริการนาน

3) เปิดโอกาสให้กลุ่มร่วมกันระดมสมอง แสดงความคิดเห็น และอภิปราย เพื่อกำหนดขอบเขตในการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และเสนอความคิดเห็นต่อสื่อการสอนสุขศึกษา และวีดีโอสุขศึกษาที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมเสริมในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์

4) กำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างในการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

5) ร่วมกันหาแนวทางที่เหมาะสมในการนำโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกไปปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และได้รับความพึงพอใจในบริการ

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า การอภิปรายกลุ่มของพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง  
ทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งระดมสมองในการจัดโปรแกรมการจัดบริการตาม  
มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกในด้านต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้

1) บุคลากร กำหนดให้พยาบาลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ(Incharge) คัดเลือก  
ผู้รับบริการที่มีคุณสมบัติตามที่ผู้วิจัยกำหนด จัดลำดับคิวรอตรวจ โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง โดย  
จัดให้ผู้รับบริการที่มีลำดับคิวรอตรวจตั้งแต่ลำดับที่ 10 ขึ้นไป เข้ากลุ่มทดลองกลุ่มละ 5 คนต่อวัน  
เพื่อเข้ารับฟังการสอนสุขศึกษา และดูวีดีโอสุขศึกษาในขณะที่รอรับบริการตรวจรักษาจากแพทย์  
ส่วนบุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติประจำในแผนกผู้ป่วยนอก ให้บริการพยาบาลแก่  
ผู้รับบริการตามลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ของกองการ  
พยาบาล (2542)

2) สถานที่ ควรจัดเตรียมสถานที่ห้องพักรอที่จะใช้สอนสุขศึกษา และดูวีดีโอสุข-  
ศึกษา ให้มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดังรบกวน รวมทั้งมีการจัดที่นั่งในระยะที่  
เหมาะสมกับการใช้สื่อการสอนสุขศึกษา

3) เวลา ควรจัดเวลาให้มีความเหมาะสม ไม่กระทบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน  
ปัจจุบัน มีการกำหนดเวลาในการจัดโปรแกรม คือ เวลาที่ใช้ในการสอนสุขศึกษา เป็นช่วงเวลา  
13:00 น.-13:45 น. ใช้เวลา 45 นาที และ เวลาที่ให้ผู้รับบริการดูวีดีโอสุขศึกษา ตั้งแต่เวลา 13:45  
น.ขึ้นไปจนกระทั่งผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ ทั้งนี้แพทย์เฉพาะทางอายุรกรรมจะ  
ออกตรวจรักษาเวลา 14:00 น.-16:00 น.

4) วัสดุ อุปกรณ์ สื่อ ควรใช้สื่อการสอนที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ  
โดยเลือกใช้รูปภาพเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน ใช้แผ่นภาพพลิกในการนำเสนอ จบลงโดยการสรุปด้วย  
โปสเตอร์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในการดูแลตนเอง และเตรียมอุปกรณ์ในการฉาย  
วีดีโอสุขศึกษาให้พร้อมที่จะใช้งาน

ขั้นตอนที่ 3 ปรับปรุงสื่อการสอนสุขศึกษา ได้แก่ แผ่นภาพพลิก แผนการสอน  
สุขศึกษา และวีดีโอสุขศึกษา เพื่อใช้ในการสอนสุขศึกษาแก่ผู้รับบริการในระยะก่อนตรวจ

1) แผ่นภาพพลิกและแผนการสอนสุขศึกษา พยาบาลเห็นด้วยกับสื่อแผ่นภาพ  
พลิกและแผนการสอนสุขศึกษาที่ได้ร่วมกันจัดทำขึ้น เพื่อสอนสุขศึกษาในผู้รับบริการที่ป่วยเป็น  
โรคเบาหวาน เนื่องจาก เป็นโรคเรื้อรังที่พบมากที่สุดในกลุ่มของผู้รับบริการในแผนกอายุรกรรม  
ผู้ป่วยนอก โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการขาดความรู้ในการดูแลตนเอง

2) วีดีโอสุขศึกษา ร่วมกันคัดเลือกวีดีโอสุขศึกษาเกี่ยวกับโรคเบาหวาน ทำการ  
เปิดสลับกับ วีดีโอสุขศึกษาในเรื่องที่ผู้รับบริการสนใจ

ขั้นตอนที่ 4 พยาบาลดำเนินการฝึกทดลองการใช้โปรแกรมการจัดบริการตาม มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ภายใต้การตรวจสอบและควบคุมของผู้วิจัย โดยการทำความเข้าใจและปฏิบัติตามกิจกรรมพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการของ กองการพยาบาล 5 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 การพยาบาลในระยะก่อนตรวจ มีกิจกรรมพยาบาล ดังนี้

1. เมื่อผู้ป่วยมาถึงแผนกผู้ป่วยนอก พยาบาลประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วย ทันที

2. พยาบาลบันทึกข้อมูลการตรวจคัดกรอง ภาวะการเจ็บป่วย ผลการตรวจต่าง ๆ และปฏิบัติการพยาบาลเบื้องต้นที่สำคัญลงในแบบบันทึก

3. พยาบาลประเมินความพร้อมของผู้ป่วยก่อนการตรวจเกี่ยวกับ ความถูกต้อง ของแผนก/ห้องตรวจ ความครบถ้วนของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจโรค

4. พยาบาลจัดผู้ป่วยเข้ารับการตรวจตามความเร่งด่วนของอาการเจ็บป่วยหรือ ตามลำดับการเข้ารับบริการ

5. พยาบาลตัดสินใจให้การพยาบาล/การช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ป่วยมีอาการ ไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงเฉียบพลัน

ในระยะก่อนตรวจ ได้มีการจัดกิจกรรมเสริมเพิ่มเติมในระหว่างที่ผู้รับบริการรอรับ การตรวจรักษาจากแพทย์ ได้แก่ การสอนสุขศึกษาแก่ผู้รับบริการที่ป่วยเป็นโรคเบาหวาน เป็น เวลา 45 นาที โดยการใช้สื่อการสอนสุขศึกษาและแผนการสอนสุขศึกษาประกอบการสอน หลังจากนั้นให้ผู้รับบริการดูวีดีโอสุขศึกษาเกี่ยวกับโรคเบาหวานสลับกับวีดีโอสุขศึกษาในเรื่องที่ ผู้รับบริการสนใจ จนกว่าผู้รับบริการได้รับการเข้าตรวจรักษาจากแพทย์ เพื่อลดการรับรู้ช่วงเวลา ในการรอคอยบริการพยาบาล

มาตรฐานที่ 2 การพยาบาลในระยะตรวจ มีกิจกรรมพยาบาล ดังนี้

1. พยาบาลตรวจสอบ OPD Card/ใบส่งตัวและสอบถามความถูกต้องของตัว บุคคลผู้ป่วย

2. พยาบาลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการเคลื่อนย้ายระหว่างการตรวจตามสภาพ ของผู้ป่วยแต่ละราย

3. พยาบาลช่วยเหลือจัดทำตรวจให้เหมาะสมกับการตรวจโดยแจ้งให้ผู้ป่วยทราบ และเข้าใจก่อนทุกครั้ง รวมทั้งไม่เปิดเผยร่างกายผู้ป่วยเกินความจำเป็น

4. พยาบาลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยขณะตรวจโดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสุขสบาย และลดความวิตกกังวลของผู้ป่วย

5. พยาบาลจัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ เช่น ใบสั่งยา ใบส่งตรวจ  
อื่น ๆ ให้สมบูรณ์ ก่อนที่ผู้ป่วยจะไปรับบริการขั้นต่อไป
  6. พยาบาลแนะนำผู้ป่วยถึงการรับบริการขั้นต่อไปทุกครั้ง
- มาตรฐานที่ 3 การพยาบาลในระยะหลังตรวจ มีกิจกรรมพยาบาล ดังนี้
1. กรณีที่ผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยนอกต้องได้รับการให้การพยาบาลตามคำสั่งการ  
รักษาของแพทย์ พยาบาลตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งการรักษาและให้การพยาบาลอย่างถูก  
เทคนิค
    2. พยาบาลสังเกตอาการภายหลังให้การพยาบาล เฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนหรือ  
อาการเปลี่ยนแปลง เพื่อรายงานแพทย์ทันที เมื่อมีปัญหาและอนุญาตให้ผู้ป่วยกลับบ้านเมื่ออาการ  
คงที่
    3. พยาบาลส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการสาธารณสุขใกล้บ้านในรายที่ต้องได้รับ  
การดูแลต่อเนื่องทุกราย
 

กรณีผู้ป่วยต้องเข้ารับการรักษาค่อยในโรงพยาบาล

      1. พยาบาลแจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติทราบเหตุผลของการรับการรักษาต่อใน  
โรงพยาบาลทุกครั้ง
      2. กรณีที่ผู้ป่วยมีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงเฉียบพลัน  
พยาบาลประเมินอาการและปัญหาโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไปส่งยังหอผู้ป่วยทุกครั้ง
      3. ประสานงานกับพยาบาลหอผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่  
ทุกครั้ง
 

กรณีผู้ป่วยต้องเข้ารับการตรวจหรือวินิจฉัยเพิ่มเติม

        1. กรณีมีการวินิจฉัยเพิ่มเติม พยาบาลแจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติทราบทุกครั้ง
        2. พยาบาลช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยในรายที่ได้รับการตรวจ/  
วินิจฉัยเพิ่มเติม
 

กรณีผู้ป่วยนัดมาตรวจซ้ำ

          1. พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการกำหนดวันนัดได้ในกรณีที่จำเป็น  
และไม่เป็นผลเสียต่อการรักษาพยาบาล
          2. พยาบาลมอบบัตรนัดและอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด วิธีการ  
ติดต่อเพื่อเลื่อนนัด และการมาตรวจก่อนเวลาถ้ามีอาการกำเริบขึ้นก่อนวันนัด

3. พยาบาลอธิบายวิธีปฏิบัติตนครอบคลุมเรื่องการใช้ยา การออกกำลังกาย การพักผ่อน การปฏิบัติตนตามการรักษา การป้องกันการเจ็บป่วยซ้ำ การรับประทานอาหาร และการมาตรวจตามนัด โดยเน้นตามปัญหาเฉพาะราย

มาตรฐานที่ 4 การส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยและครอบครัว มีกิจกรรมการพยาบาล ดังนี้

1. พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ครอบครัวได้ซักถามปัญหาและข้อข้องใจต่าง ๆ
2. พยาบาลให้การปรึกษาการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยเรื้อรังที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์

มาตรฐานที่ 5 การเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของผู้ป่วย มีกิจกรรมพยาบาล ดังนี้

1. พยาบาลเรียกชื่อผู้ป่วยด้วยความยกย่องให้เกียรติ
2. พยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจเหตุผลก่อนปฏิบัติการรักษาพยาบาล หรือก่อนการลงนามยินยอมรับการรักษา

3. พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกการให้การพยาบาล และเคารพในการตัดสินใจ

4. การตรวจ รักษา ประเมินอาการ หรือกระทำกิจกรรมการพยาบาลใด ๆ ต่อผู้ป่วย พยาบาลปฏิบัติอย่างนุ่มนวล ไม่เปิดเผยร่างกายผู้ป่วยเกินความจำเป็น

5. พยาบาลปกป้องผู้ป่วยไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การห้ามถ่ายภาพผู้ป่วย โดยไม่ได้รับอนุญาต

6. พยาบาลวิชาชีพเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติและควบคุมกำกับให้สมาชิกทีมการพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับมอบหมายด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของผู้ป่วย

ผลจากการฝึกทดลองจัดโปรแกรมจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน มีความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ โดยได้กล่าวชื่นชมพยาบาลว่ามีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้บริการดี โดยเฉพาะกิจกรรมการสอนสุขศึกษา และการให้คู่มือโฮสุขภาพ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น ควรจะมีบริการแบบนี้ตั้งนานแล้ว และเมื่อผู้รับบริการได้รับเอกสารแผ่นพับความรู้เรื่องโรคเบาหวาน ผู้รับบริการแสดงความยินดี ยิ้ม กล่าวคำขอบคุณ บอกว่าจะนำกลับไปอ่านที่บ้าน การให้บริการแบบนี้ทำให้ไม่รู้สึกรอานาน

ขั้นตอนที่ 5 ร่วมประชุมแก้ไข ปรับปรุงส่วนที่บกพร่องที่พบจากการฝึกทดลองจัดโปรแกรมจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก พบว่า



ในการสอนสุขศึกษา ญาติของผู้รับบริการต้องการที่จะเข้ามาร่วมรับฟังการ  
สอนสุขศึกษาด้วยเพราะอยากได้รับความรู้ ดังนั้น ควรเตรียมที่นั่งเพิ่มเติมแต่ไม่ควรเกินกลุ่มละ 10  
คน

ขั้นตอนที่ 6 พยาบาลร่วมกันดำเนินการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐาน  
การพยาบาลผู้ป่วยนอก หลังจากที่ได้ฝึกทดลองและปรับปรุง แกไขส่วนที่บกพร่องเรียบร้อยแล้ว

ผู้ช่วยวิจัยปฏิบัติดังนี้ ใช้แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตาม  
มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ ลงบันทึกเพื่อกำกับการปฏิบัติงานการพยาบาล  
ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ในช่วงเวลา 13:00 -16:00 น. โดยผู้ถูกสังเกตไม่ทราบมา  
ก่อน

หลักเกณฑ์ที่แสดงว่าพยาบาลได้มีการใช้มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิง  
กระบวนการจากการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลตามมาตรฐาน คือ ผู้รับบริการจะต้องได้รับการปฏิบัติ  
กิจกรรมพยาบาลจากการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลตามมาตรฐาน ร้อยละ 80 ขึ้นไปของข้อรายการ  
ในแต่ละมาตรฐาน ครอบคลุมทุกมาตรฐานตามอาการของผู้รับบริการแต่ละคน ตัวอย่างเช่น

มาตรฐานที่ 1 ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลในระยะก่อนตรวจ

มีกิจกรรมทั้งสิ้น 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้รับบริการได้รับกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก  
เชิงกระบวนการ 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ  $5 \times 100 = 100$

5

ดังนั้น ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกได้รับกิจกรรมพยาบาลตามมาตรฐานการ  
พยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ ร้อยละ 100

ผลของการสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาล  
ผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ หลังจากการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วย  
นอก แสดงไว้ในตารางที่ 2

ขั้นตอนที่ 7 ประเมินผล การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการ  
พยาบาลผู้ป่วยนอก โดยให้พยาบาลร่วมกันแสดงความคิดเห็นในด้านความรู้ที่ได้รับและประโยชน์  
ในการนำไปใช้

**ตารางที่ 2** ผลของการใช้แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ หลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

มาตรฐานที่	กิจกรรมการพยาบาล (ร้อยละ)
1	96.00
2	98.00
3	86.00
4	98.00
5	100.00
เฉลี่ย	95.60

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยที่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกได้รับกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการในโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยรวมเฉลี่ย ร้อยละ 95.60

### ขั้นตอนที่ 3 ชั้นประเมินผลการทดลอง

เมื่อสิ้นสุดการทดลองผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย 2 คน (รวม 3 คน) เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ – วันที่ 3 มีนาคม 2550 (Post-test) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ หลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกว่าแตกต่างกับก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกหรือไม่

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science for Window) ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ นำมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการตรวจรักษาโรคในแผนกผู้ป่วยนอก

2. คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ก่อนการทดลองครั้งที่ 1 ก่อนการทดลองครั้งที่ 2 และระยะหลังการทดลอง

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ก่อนการทดลองครั้งที่ 1 (Pre-test 1) และก่อนการทดลองครั้งที่ 2 (Pre-test 2) โดยใช้สถิติทดสอบ Paired t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ก่อนการทดลองครั้งที่ 1 (Pre-test 1) และหลังการทดลอง (Post-test) โดยใช้สถิติทดสอบ Paired t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ก่อนการทดลองครั้งที่ 2 (Pre-test 2) และหลังการทดลอง (Post-test) โดยใช้สถิติทดสอบ Paired t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## สรุปขั้นตอนในการดำเนินการทดลอง

### 1. ขั้นเตรียมการทดลอง ( 4 สัปดาห์)

- เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง กำกับกรทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูล
- เตรียมสถานที่ โดยทำหนังสือขอความร่วมมือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย เพื่อขออนุมัติทำการศึกษาทดลอง
- เตรียมหัวหน้าหน่วยงานและบุคลากรพยาบาลที่เป็นผู้ช่วยวิจัย
- เลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด
- เตรียมการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่พยาบาลกลุ่มตัวอย่าง

### 2. ขั้นดำเนินการทดลอง ( 10 สัปดาห์)

เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนดำเนินการทดลอง (Pre-test 1) 1 สัปดาห์ โดยประมาณ

1. ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก

เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนดำเนินการทดลอง (Pre-test 2) 1 สัปดาห์ โดยประมาณ ห่างจากครั้งที่ 1 เป็นเวลา 3 สัปดาห์

1. ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก

ดำเนินการทดลอง โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ( เวลา 4 สัปดาห์)

1. จัดอบรมพยาบาลเกี่ยวกับการจัด โปรแกรมการบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
2. พยาบาลร่วมกันจัด วางแผนดำเนินการ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
3. จัดทำคู่มือ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก จัดทำสื่อการสอน สุขศึกษา และ จัดเตรียมวีดีโอ สุขศึกษา
4. ฝึกทดลองการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
5. ประชุมแก้ไข ปรับปรุงส่วนที่บกพร่อง
6. ดำเนินการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยกำกับการปฏิบัติการพยาบาลให้เป็นไปตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและจัดกิจกรรมเสริมในระยะก่อนตรวจ ได้แก่ การสอน สุขศึกษา การให้คู่มือ สุขศึกษา เพื่อลดการรับรู้ของช่วงเวลาแห่งการรอคอย
7. ประเมินผลการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยพยาบาลทุกคนร่วมกัน ประเมินผลให้ข้อเสนอแนะ ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านความรู้ที่ได้รับและประโยชน์ในการนำไปใช้

### 3. ขั้นประเมินผลการทดลอง ( 1 สัปดาห์)

เก็บรวบรวมข้อมูลหลังดำเนินการทดลอง (Post-test) ทันที

1. วัดความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก